



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC07

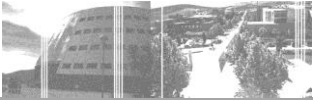
[GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y A LA TRANSFERENCIA DE LOS RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN]

[NEGOCIADOS DE APOYO A DEPARTAMENTOS Y A INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN]

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Control de documentación.

Elaborado por: Equipo de procesos/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre:	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Gerente
Fecha:	Fecha:

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2017.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2017.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2018.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2018.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2018.
14. Valoración o consideraciones finales.

1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.

Proceso	Código-2017	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio/Unidad	Resultado 2012	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2017	Cumplido
PC07	I.[PC 07.112]-08	Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.	Continua	UNAD	96,17	92,96	97,85	96,07	99,21	97,45	>=90%	Cumplido



2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicitaciones
UNAD	PC07	-	-	-	-	-	-	18

5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS.

6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. AUDITORÍAS.

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2017-CL-UNAD](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2017/tendencias.:

Informe sobre las mediciones realizadas en los registros generados por la Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación para la obtención de los indicadores correspondientes al año 2017, dentro del **PC 07. GESTIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y DE LA TRANSFERENCIA DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN:**

PC 07.112 Gestión de las ayudas o subvenciones a grupos de investigación, a proyectos de investigación y para la investigación de carácter específico y/o individual.

I.[PC7.112]-08

Porcentaje del número de cuentas justificativas realizadas en el plazo establecido sobre el total de cuentas justificativas rendidas.

ANÁLISIS SOBRE LOS ASPECTOS MÁS DESTACADOS EN ESTA MEDICIÓN



Después de 6 años ya podemos comparar datos desde la introducción del nuevo indicador I. [PC 07.112]-08. Es posible detectar mejor el grado de cumplimiento en relación a la entrega de las justificaciones en el periodo solicitado, ya que en las anteriores mediciones solo se tenía en cuenta el número total de justificaciones realizadas.

En este periodo se ha comprobado que a pesar del que en el año 2017 se han producido una gran cantidad de cambios en el personal de la Unidad se ha mantenido un porcentaje más que aceptable en el cumplimiento del envío de cuentas justificativas dentro de plazo, ya que hemos pasado en 2016 de un nivel de cumplimiento del 99,21 % al 97,45% obtenido durante este año 2017; este mantenimiento en los datos en parte es debido a la falta de algunos datos del Departamento de Biología Experimental, ya que al tener un gran volumen de trabajo en relación a otros Departamentos en algunas ocasiones no pueden cumplir con los plazos establecidos, por otro lado se ve una disminución de las justificaciones en parte por la misma razón anterior, se ha pasado de 252 justificaciones realizadas en 2016 a 196 justificaciones realizadas en 2017, esta última cuestión se considera ya solucionada con la incorporación de una nueva persona que se comparte entre el Departamento de Biología Experimental y Biología Animal.

Durante este año 2017 se ha continuado con la puesta en marcha de las 2 mejoras, que comenzaron en 2014. Por un lado, intentando disminuir al máximo las cantidades reintegradas en actividades subvencionadas; y, por otro, revisar el procedimiento de avisos de justificación y fechas de envío de las mismas:

1. Los miembros de la UNAD remitirán, con carácter general, un correo electrónico a todos los investigadores responsables de centros de gasto de actividades en ejecución **tres meses antes de la finalización de la actividad**, informándole del crédito disponible y de la fecha fin de ejecución de gastos. Se confeccionará un modelo de AVISO, con el objeto de que sea común para todos los Negociados. En los supuestos de actividades de investigación cuyo plazo de ejecución sea superior a un año natural, se realizará un **PREAVISO 10 meses antes de la fecha prevista de fin de ejecución de gastos**, con el objeto de que dispongan de tiempo suficiente para realizar, si fuera el caso, una solicitud de autorización de trasvase de créditos entre conceptos de gasto. Se ha confeccionado un modelo de aviso y un tutorial, con el objeto de que sea común para todos los Negociados, que se ha incluido en la página web de la Unidad, se adjunta enlace.

<http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/negapoyo/Tutorial%20envio%20informaci%C3%B3n%20Investigadores.pdf>

2. Los miembros de la UNAD conscientes de que, en ocasiones, remiten las justificaciones el último día del plazo, y que el SGI no puede revisar y ellos subsanar las que en su caso lo necesiten, deberán considerar, **reducir su plazo de gestión en, al menos, diez días a la fecha máxima en que el SGI debe remitir la justificación a la entidad financiadora**. El registro de esta actuación le corresponderá a cada responsable. Asimismo, se recomienda que en las actividades que con carácter excepcional tengan fijado un periodo inferior a tres meses para la justificación será oportuno hacer un seguimiento con los investigadores, de forma que los gastos se cierren al menos un mes antes de la finalización de la misma, lo que permitirá que las facturas estén pagadas y se pueda ultimar la justificación económica.

Para finalizar, hay que indicar que durante este año 2017 se plantea una nueva mejora en el proceso con el acceso a Universitas XXI – Investigación en modo consulta para poder ver el personal que forma parte de cada proyecto de investigación tanto funcionario como laboral.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2016/tendencias.:

Durante el año 2017 no ha habido quejas ni sugerencias, esto puede ser debido como en años anteriores a que la cercanía con nuestros clientes/usuarios (los profesores de los Departamentos) si hay alguna queja o sugerencia, se traslada verbalmente al Responsable de Gestión del Departamento.

Lo mismo ocurre con respecto a las felicitaciones: se han enviado por escrito 18. Estas se consideran referidas al trabajo general realizado por los miembros de la Unidad.



Análisis y valoración de los resultados de la Encuesta General de Satisfacción a Clientes/Usuarios respecto a los servicios relacionados con la gestión de la tramitación de las adquisiciones de bienes y servicios 2016. Unidad de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación (UNAD).

Niveles de participación.

1. El número de respuestas con respecto al año pasado ha disminuido, se ha seguido como en años anteriores incentivando indicador de participación: mediante la comunicación personal del responsable de la UNAD a la población de la encuesta a través de todos los miembros de la Unidad, en sus respectivos Departamentos. Pero consideramos desde la Unidad que hay que acometer un cambio en la forma de tomar los datos con encuestas ya que se están enviando un gran número de encuestas y esto está produciendo un hartazgo que repercute en el número de encuestas recibidas. Tenemos una tasa de respuesta del 92,73 % (51 respuestas recibidas) sobre la cantidad óptima.

Resultados/valoración:

1. El resultado de **satisfacción global sobre la prestación de los servicios** (3,96 de media) con un porcentaje de 82,00% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (**Punto fuerte**), y la agrupación de niveles de insatisfecho y muy insatisfecho respectivamente es del 18,00% (9 personas).
2. El resultado de **satisfacción global sobre las mejoras** (3,85 de media) con un porcentaje de 78,72% se encuentra en el rango alto de "Satisfacción" (**Punto fuerte**), y el nivel de insatisfacción es del 21,28 % (10 persona).
3. Todos los **ítems específicos** de la encuesta (6) presentan alguna persona con nivel de insatisfacción.
4. En todos los **ítems específicos** de la encuesta (6) se obtiene un valor de la media en el rango de bastante satisfecho, con una puntuación media entre 3,85 y 4,04 (**Punto fuerte**), que corresponde con un rango de bastante satisfecho.

De los datos arriba indicados, no es muy significativo el nivel de insatisfacción pero ha aumentado con respecto al año anterior y de las opiniones dejadas en la encuesta podemos ver que esto se corresponde al gran número de cambios de personal que ha ocurrido durante el año 2017, consideramos que ha sido un año complicado por la realización de un concurso de traslado y la salida de varios compañeros que se han ido a la Universidad de Granada, para este año 2018 el personal es más estable y veremos cómo repercute esto en la encuesta, seguimos pensando que corresponde con casos puntuales (7 o 9 personas). Por lo que se puede concluir de la encuesta recibida que existe un alto nivel de satisfacción entre nuestros clientes/usuarios, tanto en el conocimiento de los servicios prestados, en la confianza del usuario/cliente de los servicios prestados, en la rapidez y la adecuación del tiempo en la realización de trámites y en la adecuación del servicio prestado a las necesidades y expectativas.

Podemos indicar por último que al tratarse de una unidad atípica, ya que está compuesta por 37 personas sin relación jerárquica y en ubicaciones distintas, la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios corresponde con la percepción individual de cada uno de los miembros y no con una percepción global de la unidad. Tenemos que añadir que sería necesario cambiar el sistema de encuestas implantado en la Universidad ya que cada vez es más difícil tener un número de respuestas suficiente para que los datos sean lo suficientemente significativos, problema no solo de nuestra Unidad sino general de la Universidad de Jaén. Se debería intentar enviar las encuestas a través de cada uno de los miembros de la Unidad y a todos los Responsables de Centros de Gasto.

B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad.

Antes de nada indicar que esta Unidad está formada por 37 miembros todos en puestos individualizados en ubicaciones distintas en Jaén y Linares, por lo tanto la difusión de los resultados no es fácil y se han implementados dos medios principalmente, con la creación de una lista de distribución de correos electrónicos negapoyodepcentros@ujaen.es y de



una página web (<http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/negapoyo>) en la que la información está actualizada y detallada.

B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.

Con respecto a las propuestas de objetivos de mejora, sostener los resultados de porcentaje de satisfacción en al menos 80%, y la media de satisfacción sostener resultado en al menos 4,0, como se ha indicado anteriormente este año 2017 ha sido un año de muchos cambios en el personal de la Unidad y durante el año 2018 estamos muchos más estables con respecto a esta dificultad.

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2017: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

De los informes añadidos se desprende que el año 2017 ha sido un año con unos problemas pasajeros que no existen ya durante el año 2018 por un lado una gran volatilidad en las personas de la Unidad y por otro el cambio que se prevé en la nueva RPT que se aprobara durante el año 2018 realizando un cambio de estructura en la Unidad que consideramos será muy beneficiosa para la misma. Esto supondrá un avance importante, tanto en la toma de datos de los indicadores como en los resultados y valoración de los mismos. Desde la Unidad entendemos que la valoración de los resultados obtenidos este año de transición en las que se puede comprobar que el nivel de satisfacción es de una media de 3,85 sobre 5. Por lo que podemos concluir que el trabajo se está realizando adecuadamente. Y consideramos importante la realización de un curso para clarificar toda la información referente a los Sistemas de Gestión de la Calidad

Nuestras posibilidades de mejora recaen en la automatización en la toma de datos de indicadores, ya que como se ha señalado, anteriormente en este informe, esta Unidad es atípica debido a las singularidades de cada Departamento. En consecuencia, desde este grupo de Calidad de la Unidad lo que se pretende es potenciar y afianzar la mejora en la toma de datos de indicadores, intentando que esta sea lo más automática posible, seguimos probando con la aplicación Universitas XXI económico, y durante el año 2018 con la entrada en funcionamiento de la aplicación Universitas XXI (cursos cortos) y ver la posibilidad de sacar los indicadores de la aplicación Universitas XXI Investigación

Con estas premisas se va a proponer durante el año 2018 la realización de un curso específico para los miembros de la Unidad con el título "Procedimientos Generales y Específicos en la Unidad de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación. (Valoración y Revisión de los Sistemas de Gestión de la Calidad)". a fin de clarificar las dudas surgidas por el personal de nueva incorporación.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2017.

Código:	18-2017	Naturaleza de la mejora:	Actualizar la documentación.
Proceso:	PC07 - Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	Revisar el sistema de documentación del proceso de acuerdo con el plan estratégico revisado y con los cambios de la nueva ISO 9001-2015, según estimación del Comité de Calidad		
Causa:	Actualizar la documentación		
Objetivo:	Actualizar la documentación		
Recursos:	Los propios de la Universidad		
Responsable:	Los miembros de las Unidades implicadas		



Previsión de resultados:	Revisión y actualización		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	jun-17	Finalización: 2018
Descripción de resultados obtenidos:	Dos miembros de la Unidad Joaquín Segura Martín y Francisco Javier Ibancos Arnaldo han realizado y superado dos curso de formación en la materia y durante el año 2018 se revisara el sistema de documentación para adaptarlo a los cambios de la nueva ISO 9001-201		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de Implantación		
Código:	19-2017	Naturaleza de la mejora:	Actualizar la documentación.
Proceso:	PC07 - Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación		
Descripción:	Realización de curso de formación específico sobre Valoración y Revisión de los Sistemas de Gestión de la Calidad		
Causa:	Incorporación de nuevo personal en la Unidad		
Objetivo:	Formación del nuevo personal de la Unidad		
Recursos:	Los propios de la Universidad		
Responsable:	Los miembros de las Unidades implicadas		
Previsión de resultados:	Actualizar conocimientos de todos los miembros de la Unidad		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	2018	Finalización: 2018
Descripción de resultados obtenidos:	Debido a la provisionalidad detectada en los puestos de trabajo de la Unidad durante el año 2017 se ha decidido aplazar la realización de este curso al año 2018 que se prevé que los miembros de la Unidad serán mucho más estables y además tenemos nuevas incorporación de personal y consideramos muy interesante esta formación para ellos.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de Implantación		
Código:	20-2017	Naturaleza de la mejora:	Gestión Interna.
Proceso:	PC07 - Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de los resultados de investigación.		
Unidad/es:	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación		



Descripción:	Modificación de la estructura de la Unidad		
Causa:	Diferencias en las cargas de trabajo de los miembros de la Unidad		
Objetivo:	Trabajo por procesos y especialización de las miembros de la Unidad		
Recursos:	Los propios de la Universidad		
Responsable:	Gerencia		
Previsión de resultados:	Eliminar las diferencias en la carga de trabajo		
Prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:	Mayo 2017		
Desarrollo temporal:	Inicio:	2017	Finalización: 2018
Descripción de resultados obtenidos:	Ya se han planteado por parte de la Gerencia modificaciones en la estructura de la Unidad que se plasmaran en la RPT que se está negociando con los responsable sindicales de la Universidad, desde la Unidad consideramos que estos cambios de estructura tienen que estar liderados por los miembros de la Unidad personas con una gran experiencia en el trabajo y en los problemas de la misma.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de Implantación		

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2017.

Unidad	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Año	2017
Denominación del Equipo/Comité		Nº de participantes	
Responsable de la Unidad a efectos de Calidad		Joaquín Segura Martín	

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Grupo de Mejora de la Unidad	o Javier Ibanco Arnaldo
	o Dolores Ortiz Martínez
	o Joaquín Segura Martín
	o Isabel M ^a Trillo Espejo
	o Francisco J. Arévalo Sevilla

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Base de Datos	o Elena Casañas Carrillo
	o Dolores Ortiz Martínez
	o Laura Romero Perpiñán



Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Carta de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> o Pilar Iglesias Aguayo o Antonio Moral Santiago o Manuel Ramírez Sánchez o Joaquín Segura Martín o Agustín Tudela Caballero o Francisco Zafra Milla

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Comité de Autoevaluación	<ul style="list-style-type: none"> o Francisco José Espinosa Montoro o M^a Dolores González Jiménez o Francisco Javier Ibanco Arnaldo o Jorge Ruíz Rabaneda o Joaquín Segura Martín o Antonio Sierra Martín

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Control de Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> o Dolores Ortiz Martínez (Edif. D2) o Francisco José Espinosa Montoro (Edif. B3) o José Manuel Martín Sillero (Linares) o Francisca Jordán Aguayo (D3) o Javier Ibanco Arnaldo (Edif. A3) o Laura Romero Perpiñán (Edif. C5 y C6) o Sonia Romón Villar (Edif. A3)

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Control de Indicadores económicos	<ul style="list-style-type: none"> o Francisco J. Arévalo Sevilla o Enrique Garrido Carrillo o José Manuel Martín Sillero

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Documentación Electrónica	<ul style="list-style-type: none"> o Quiteria Bolaños Jiménez o Elena Casañas Carrillo o Francisco José Espinosa Montoro o M^a Ángeles García Domínguez o Francisca Jordán Aguayo

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Gestión por Procesos	<ul style="list-style-type: none"> o Quiteria Bolaños Jiménez o José López Martínez o Rafael Moreno Barranco o Francisco Ortega Peñas o Dolores Ortíz Martínez o Joaquín Segura Martín o M^a Dolores Serrano Carrillo o M^a Ángeles Solas Martínez o Isabel M^a Trillo Espejo

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Equipo de trabajo: Web "Negociados de Apoyo"	o Elena Casañas Carrillo o Antonio Moral Santiago

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Responsable de Formación	o M ^a Ángeles García Domínguez

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2018.

Unidad	Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación	Año	2018
Proceso/s	PC09 - Gestión académica administrativa		
Descripción de la mejora	Acceso a Universitat XXI-Investigación en modo consulta para ver el personal funcionario y laboras de los proyectos de investigación		
Causa para su implantación	Facilitar acceso a la información		
Objetivos de la mejora	Mejorar la justificación de los proyectos de Investigación		
Recursos previstos	Los propios de la Universidad		
Responsables de implantación	El SGI		
Previsión de Resultados	Revisión y actualización		
Grado de prioridad	Media		

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2018.

(Este apartado debe ser aportado por el Equipo del Proceso o el Servicio/Unidad, en su caso).

Proceso		Año	2018
Unidad, si procede			
Naturaleza de la propuesta			
Denominación			
Descripción			
Objetivo de la propuesta			

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2018*

Unidad	
Naturaleza de la propuesta	Indicadores/Formatos/Registros/Flujogramas/Legislación/Instrucciones técnicas (según proceda)
Proceso/s	
Descripción	

**Justificación/Objetivo**

(Nota: reproducir la tabla anterior las veces que sean necesarias)

***Adjuntar, en su caso, los documentos explicativos de la propuesta de revisión documental planteada.**

14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.

--